

## DAFTAR ISI

<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Kegunaan Penelitian .....	8
F. Kerangka Pemikiran .....	9
G. Hipotesis .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>17</b>
A. Telaah Pustaka .....	17
1. Pengertian Manajemen .....	17
2. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	18
B. Tinjauan Teoritis .....	20
1. Konsep Produk .....	20
a. Definisi Produk .....	20
b. Atribut Produk .....	20
c. Kualitas Produk .....	21
d. Dimensi Kualitas Produk .....	22
e. Manfaat Kualitas Produk .....	23
2. Harga .....	23
a. Pengertian Harga .....	23
b. Penetapan Harga .....	24

c. Tujuan Penetapan Harga .....	27
d. Strategi Penetapan Harga .....	28
e. Indikator harga .....	30
3. Loyalitas Pelanggan ( <i>Customer Loyalty</i> ) .....	31
a. Definisi Loyalitas .....	31
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan ....	32
c. Jenis Loyalitas Pelanggan .....	34
d. Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	35
e. Keuntungan Memiliki Pelanggan yang Loyal .....	36
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Metode penelitian .....	38
B. Populasi dan Sampel .....	39
1. Populasi .....	39
2. Sampel .....	40
C. Jenis dan Sumber Data .....	41
1. Jenis Data .....	41
a. Data Kualitatif .....	41
b. Data Kuantitatif .....	42
2. Sumber Data .....	42
a. Data Primer .....	42
b. Data Sekunder .....	42
D. Variabel dan Opsional Variabel .....	43
1. Variabel Penelitian .....	43

2. Operasional Variabel .....	44
E. Teknik Pengumpulan Data .....	46
1. Studi Kepustakaan .....	47
2. Studi Lapangan .....	47
a. Interview (wawancara) .....	47
b. Kuesioner (angket) .....	48
c. Observasi .....	48
F. Teknik pengolahan Data .....	48
1. Uji Validitas .....	49
2. Uji Realibilitas .....	50
3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	51
4. Pengujian Hipotesis .....	52
a. Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji t) .....	52
b. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji f) .....	52
c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	53
G. Tempat Penelitian .....	54
H. Jadwal Penelitian .....	55
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>56</b>
A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	56
1. Sejarah Singkat Berdirinya Telepon Seluler Samsung .....	56
B. Hasil Penelitian .....	57
1. Data Mahasiswa Sekolah Tinggi Hukum Garut dan Pengalaman Responden .....	59

a.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
b.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	60
c.	Pengalan Responden Berdasarkan Berapa Lama Menggunakan Telepon Seluler Samsung.....	61
d.	Pengalaman Responden Berdasarkan Alasan Utama Menggunakan Telepon Seluler Samsung .....	62
e.	Pengalaman Responden Memperoleh Informasi Mengenai Telepon Seluler Samsung.....	63
2.	Pengolahan Data Deskriptif.....	64
a.	Tanggapan Responden Tentang Kualitas Produk (X1).....	64
b.	Tanggapan Responden Tentang Harga (X2).....	73
c.	Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan (Y).....	78
3.	Uji Validitas .....	82
4.	Uji Reliabilitas .....	84
C.	Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	87
1.	Pengujian Hipotesis.....	87
a.	Uji Parsial (Uji t).....	87
b.	Uji Simultan (Uji f) .....	89
2.	Analisis Regresi Berganda .....	90
3.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	92
4.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	93

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>96</b>
----------------------------	-----------

A. Kesimpulan .....	96
---------------------	----

B. Saran.....	97
---------------	----

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

